

ご利用者満足度アンケート調査結果ならびに
お客さまのご意見に基づく改善策の公表について

奈良信用金庫は、リージョナルバンキングとしての役割を果たし、CSR(企業の社会的責任)を実践することを目的として『ならしん地域密着型金融推進計画』を策定し、『ご利用者満足度』の調査、ならびにお客さまからのご意見・ご提案の金庫経営反映を実施し、改善策を含めこれらを公表することとしております。

今年度も引き続いて、当金庫をご利用いただいておりますお客さまの中から1,000名を対象としてご協力をお願いし、971名のお客さまからご回答をいただきました。貴重なご意見を賜りましたことに厚く御礼申し上げます。

また、『お客さまサービス室』にも引き続き多くのご意見、お声をいただいておりますことも重ねて御礼申し上げます。

今回の調査結果や、お客さまからの貴重なご意見につきましては業務改善やサービスの向上に活かすよう役職員一同取り組んでまいります。

平成22年度は、お客さまからいただきましたご意見を参考に検討させていただいた結果、第三分野保険取扱開始など取扱商品の充実、資産運用セミナーなど各種セミナー・相談会の充実、平城遷都1300年事業への協力など地域貢献活動等について取り組み致しました。今後も実行可能な改善項目につきましては即時検討、実行に移してまいります。改善策の内容によっては、経営会議等において協議を要するものもあり、お時間を頂戴するものもありますが、引き続きお客さまのお声を参考にさせていただきサービスの改善に努めてまいります。

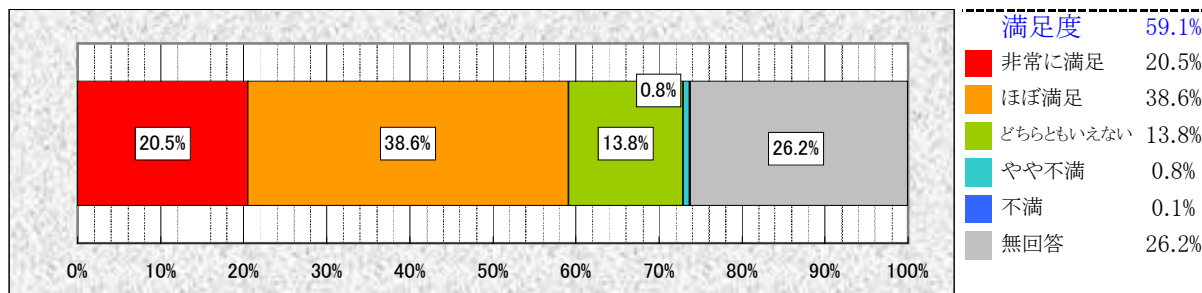
奈良信用金庫は今後もCSRと相互扶助の精神を貫き、利用者の皆さまの利便性向上と、安心・安全のご提供に努め、地域社会の更なる発展に貢献してまいります。

今後とも皆さまのご支援、ご鞭撻を賜りますよう、何卒よろしくご願い申し上げます。

アンケート調査概要

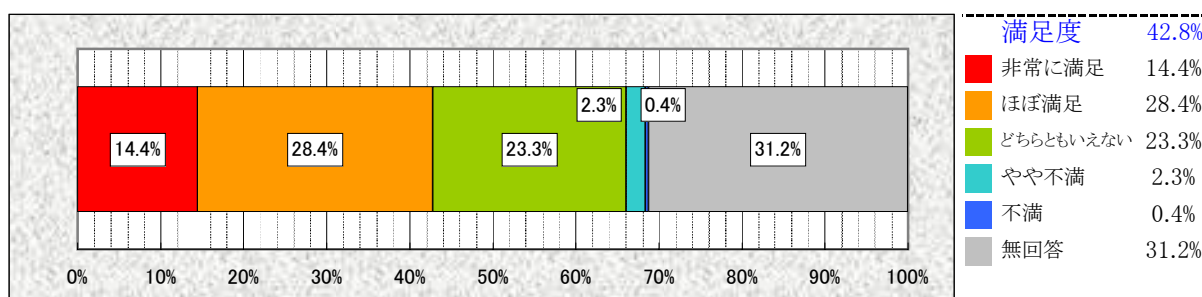
調査実施日	平成23年1月12日～1月28日
ご対象先数	1,000先
ご回答数	971件(有効回答数)
ご対象先基準	当金庫とお取引のあるお客さま

Q1 応対、言葉遣いはいかがですか



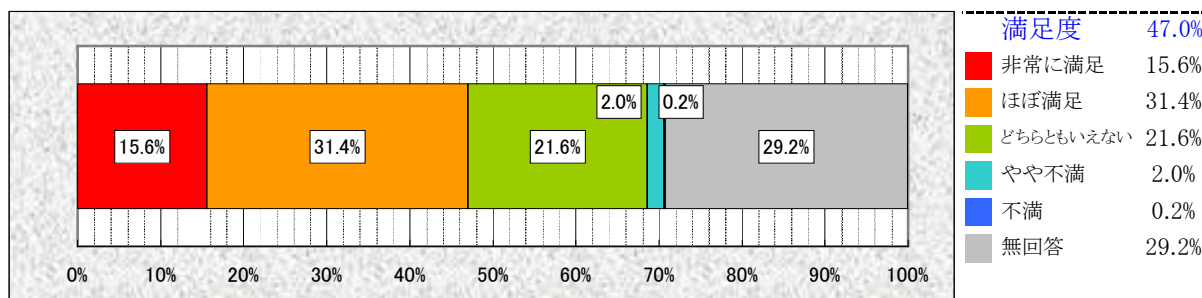
実態調査や窓口研修・現場指導を実施し、今後も職員マナー向上に努めてまいります。

Q2 業務に対する積極性、熱心さはいかがですか



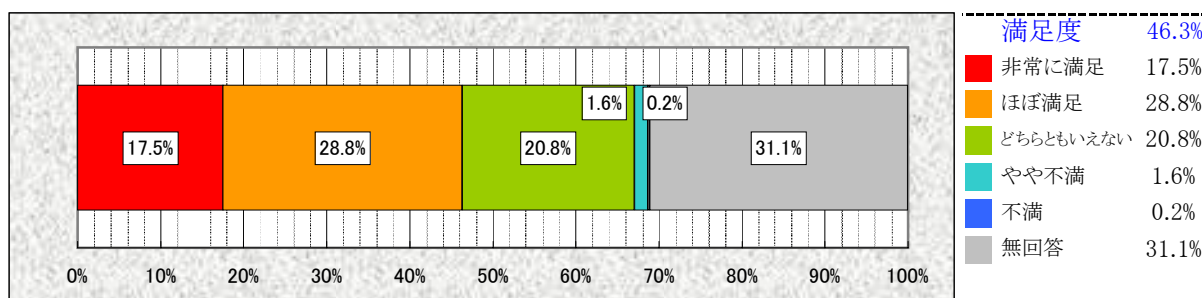
今後もお客さまから、親しみとご信頼いただけるように、熱意を持って地域に密着した業務を行ってまいります。

Q3 説明のわかりやすさはいかがですか



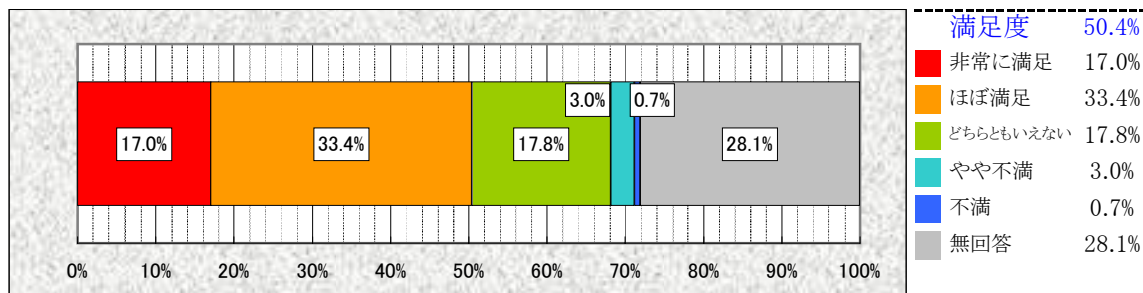
今後も職員に対し、お客さまに十分ご理解いただける商品説明を行うよう教育に努めてまいります。

Q4 親身にご相談に応じていますか



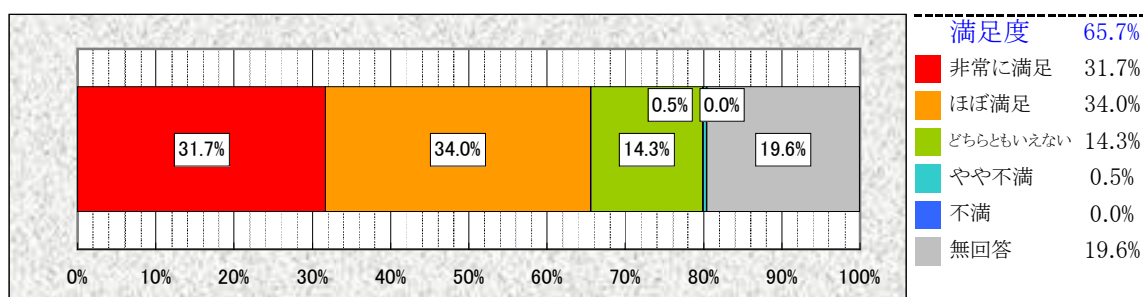
何でもご相談いただけるよう、常日頃からお客さまの立場に立った応対を努めてまいります。

Q5 対応のスピードはどうか



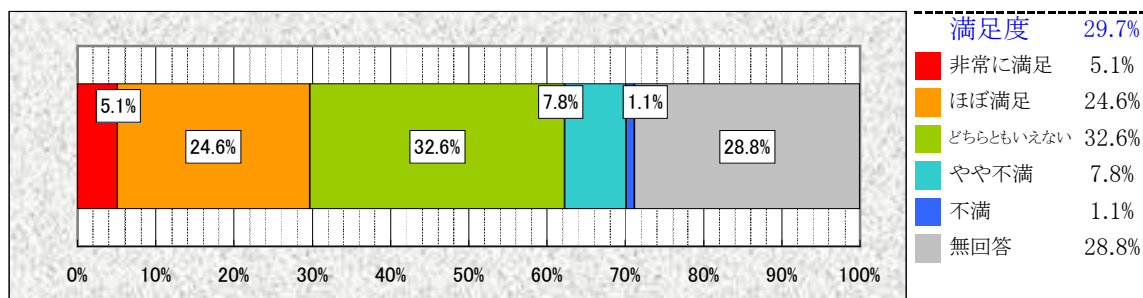
素早い対応については重要課題として取り組んでおりますが、更にその向上を図るよう今後も努力してまいります。

Q6 渉外員の接遇対応はいかがですか



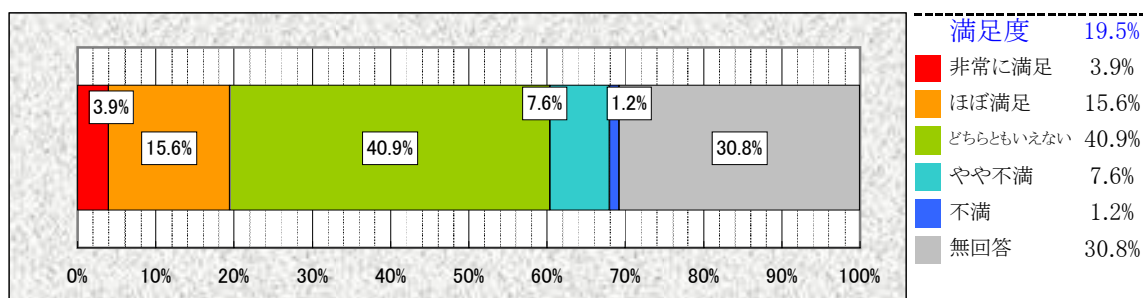
今後もお客さまに親しみと信頼を持ってお取引いただけるようサービス向上に努めてまいります。

Q7 預金、貸出金の金利はいかがですか



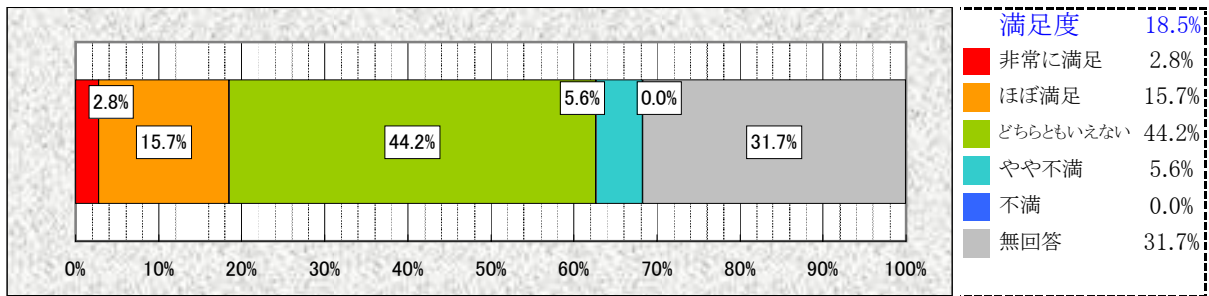
金利についてはご満足いただけるよう努めてまいります。
ご預金については金利優遇商品のお取扱いもしておりますので、ぜひご利用ください。

Q8 手数料の金額はいかがですか



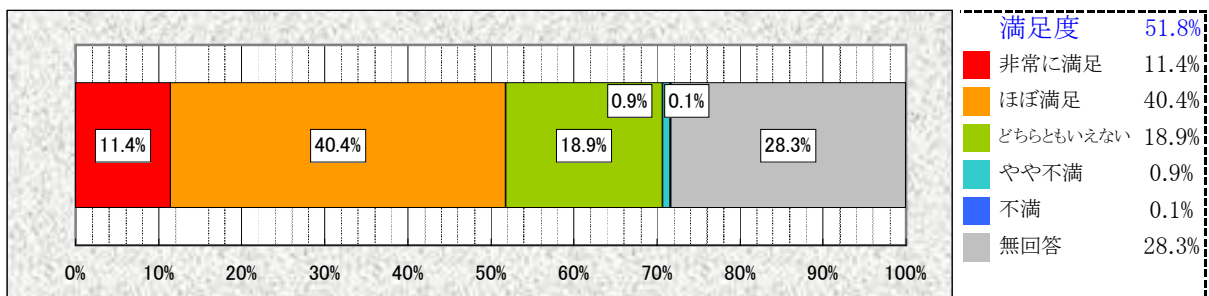
これまでに、ATMの時間外手数料を無料化等の改善を行ってまいりました。
引き続きご満足いただけるよう手数料の改善に努力してまいります。

Q9 商品の種類に満足されていますか



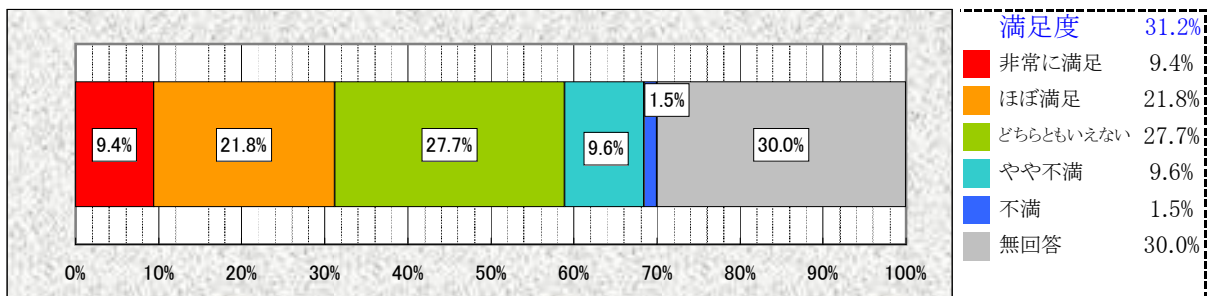
今年度からお客さまのご要望にお応えして、「がん」「医療」保険の取扱を開始しました。今後もお客さまのライフステージにおける金融ニーズに適した商品ラインナップを目指し充実を図ってまいります。

Q10 店舗の雰囲気はどうですか



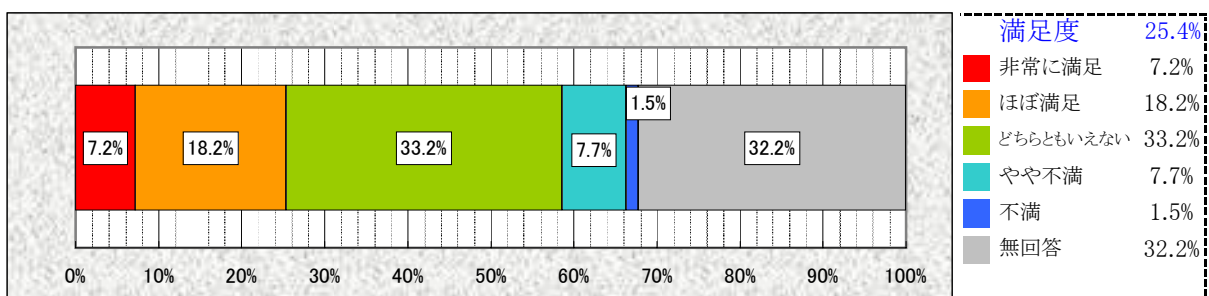
本アンケートに加え外部機関によるモニター調査も実施し問題点の把握を行っております。今後もお客さま目線に立った、明るく親しみやすい店舗作りに努力してまいります。

Q11 窓口での待ち時間はいかがですか



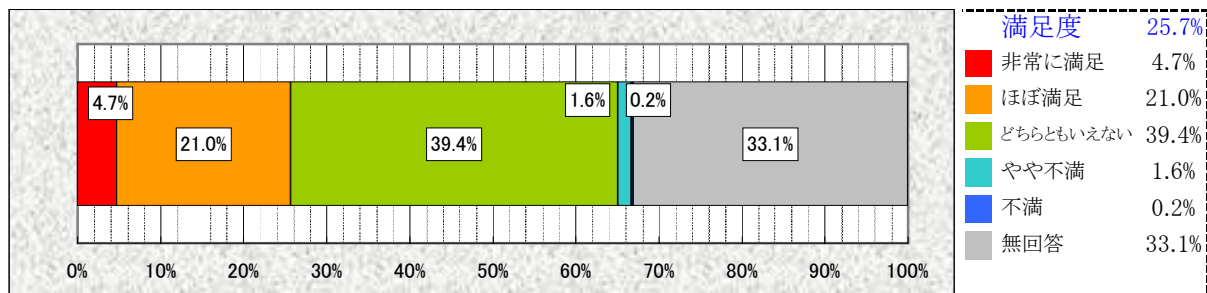
いつもお待たせいたしまして申し訳ございません。可能な限り短時間で正確な事務を心がけ、システム整備など継続的な内部態勢見直しを実施し、スピードアップを図るよう努めてまいります。

Q12 待ち時間に対する配慮、工夫はいかがですか



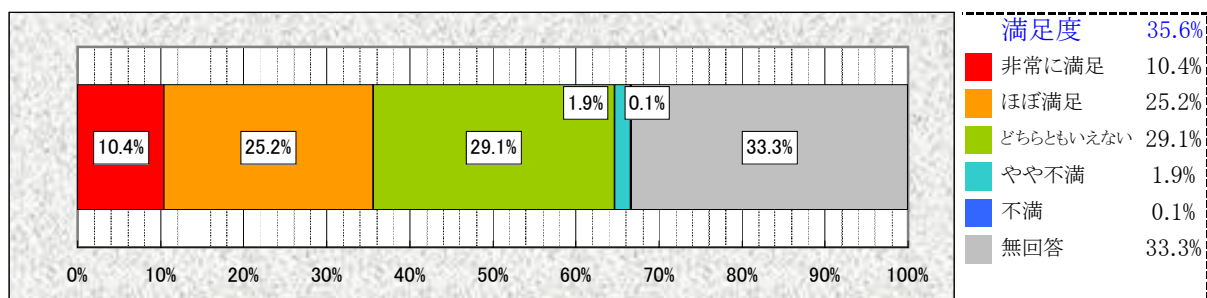
待ち時間にご覧頂けるよう、PR広報を中心とした映像配信を行っており、内容充実に向けております。今後ご満足いただけるよう、更にお客さまからのご意見を参考に改善を図ってまいります。

Q13 パンフレットなどの配布物はわかりやすいですか



住宅ローンの内容説明の充実を図るため「住宅ローンご利用ガイド」を作成し活用しております。今後もお客さまからのご意見を参考にさせて頂き、パンフレットの充実を図ってまいります。

Q14 地域活動への貢献はいかがですか



平成22年度は平城遷都1300年事業等へのボランティアや地域のお祭り等への参加等を通じ積極的に活動してまいりました。今後も地域社会のお力になれるよう努力してまいります。